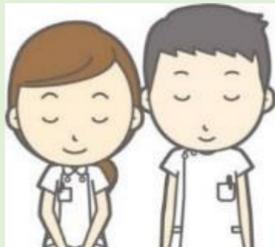


外来

# 患者様満足度調査結果のご報告

令和3年10月12日(火)～16日(土)に患者様満足度調査を実施致しました。  
ご協力頂いた患者様、ご家族の皆様にご礼申し上げます。



ここに、調査結果をご報告致します。

JA佐野厚生総合病院 患者サービス推進委員会

## 患者様からのご意見

## 対応状況・改善策

具合の悪い人早く来ても近くに椅子がない。具合の悪い人用の椅子なり過ごすところがあるとよい。

体調の優れない方は職員にお声かけください。すぐに対応させていただきます。

身障駐車場がいつでも満車なので困っています。必要な方が安心して使えるようにしてもらえれると嬉しいです。

身障者駐車場利用者用のアナウンス看板設置をしておりますが、利用案内を守らない方がいるため今後も対策を検討して参ります。

診察3時間待ち長すぎる。診察待ちの案内番号は診察順の表示にしてほしい。待ち時間の短縮は難しいかもしれませんが、待ち時間がわかればよいと思う。

待ち時間に関しては大変ご迷惑をおかしており申し訳ございません。診察の順番は病状や検査の状況を考慮し対応しております。待ち時間の目安をお伝えするなど適宜対応させていただきます。

血圧測定が他人から見られる位置にあるので改善してほしいです。椅子は隣に座れるようにしてほしいです。

血圧計は配線の関係で設置場所が制限されています。今後プライバシーが保たれる方法を検討して参ります。

食事をする場所がない。

現在新型コロナウイルスの関係で食堂が閉鎖されています。1Fローソン付近に椅子とテーブルが設置されておりますのでそちらをご利用ください。

入院時に高い個室を提示されるのはつらいです。安心してかけられる様をお願いします。

病床数に限りがあるため個室しかご用意できない場合があります。できるだけ早急にご希望の部屋に移動できるように配慮して参ります。

ネットが繋がらないところがある。

病院の構造上、インターネットが繋がらない場所がございますのでご了承ください。

## 患者様からのご意見

## 対応状況・改善策

入り口の所で消毒や検温の確認、対応されていたので安心して通院させて頂いております。診察室のドアノブや椅子等の除菌を下されると、より安心して通院できると思います。

診察室のドアノブ・椅子等は定期的に除菌作業を行っておりますのでご安心ください。

超音波検査室がカーテン一枚なのが不安。上半身裸なので心配です。

構造上扉をつけるのが難しい状態です。内側・外側とカーテンを二重に取り付けることで対応させて頂いております。

アナウンスの声ははっきりとお願いします。

患者様に理解しやすいアナウンスできるよう、適宜確認しながら指導して参ります。

診察順番表示板が小さい。待合いすが横長のため正面以外に座った人は見えづらい。どこに座っても見えるようにしてほしい。

診察順番表示板については今後の参考にさせていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。

家族の荷物を届けにいった際、看護師の対応が悪い。行くのが苦痛です。

接遇については相手の立場になって対応できるよう指導して参ります。

コロナの時期なのに便器に蓋がありませんでした。

近年、便器に蓋のない施設が増えていきます。トイレ内に便座除菌クリーナーがありますのでご利用ください。尚、定期的な清掃（除菌作業）で感染対策を行っております。

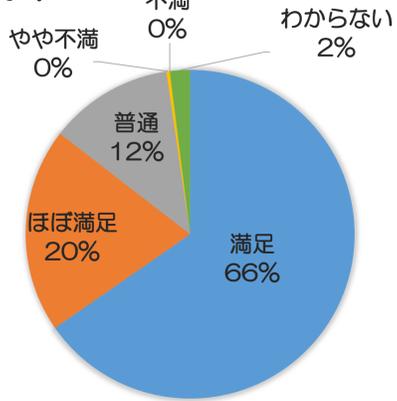
子どもの歯の治療で受診しています。他院では、冷たい対応をとられましたが新設に対応して頂き、とてもありがたかったです。

玄関での消毒と体温の設置があり使いやすく安心して診療できます。先生も親切でありがたいです。

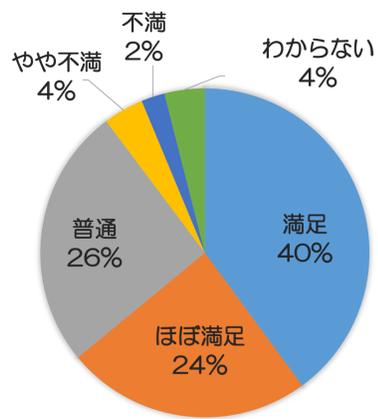
あたたかいお言葉をありがとうございます。これからも患者様に安心していただけるような医療・看護を提供して参ります。

皆さんによくやってもらっています。（すべてに対して）感染症対策もこれ以上にやれというのは難しいし、できないと思います。安心して来院しています。いつもありがとうございます。

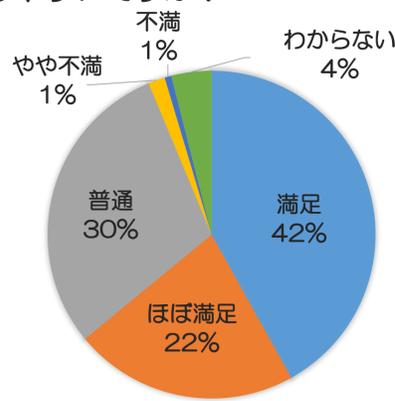
① 院内は清潔に保たれていましたか？



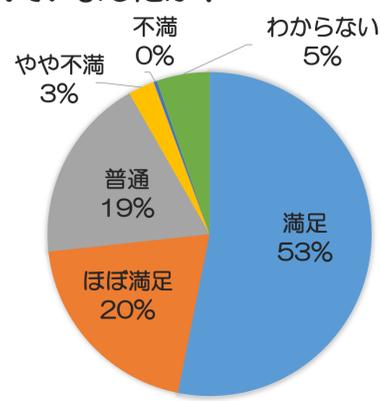
② 駐車場は使いやすいですか？



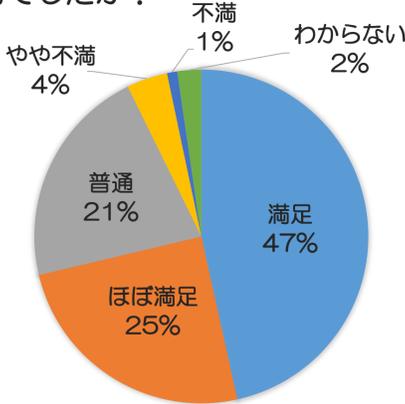
③ 院内の案内表示、掲示物は分かりやすいですか？



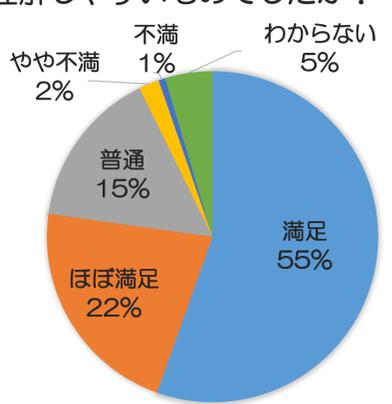
④ 患者様のプライバシーは守られていましたか？



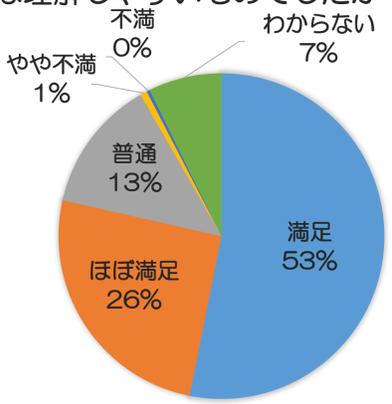
⑤ 待合室の広さや椅子の数は適切でしたか？



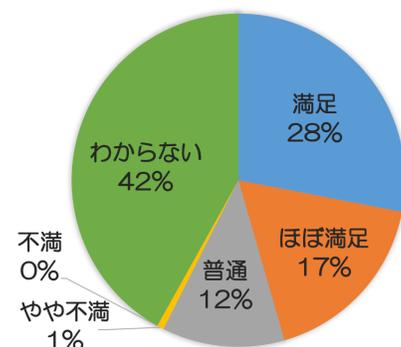
⑥ 医師の対応は丁寧で、説明は理解しやすいものでしたか？



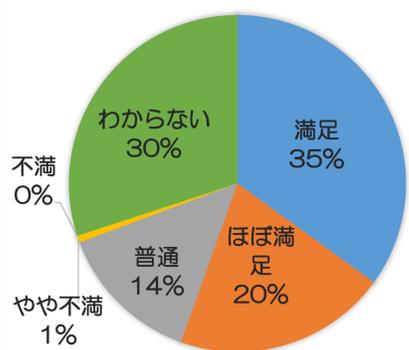
⑦ 看護師の対応は丁寧で、説明は理解しやすいものでしたか？



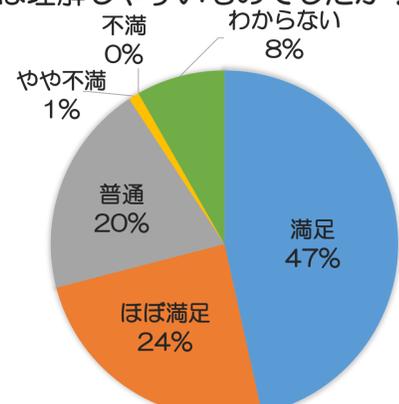
⑧ 放射線技師の対応は丁寧で、説明は理解しやすいものでしたか？



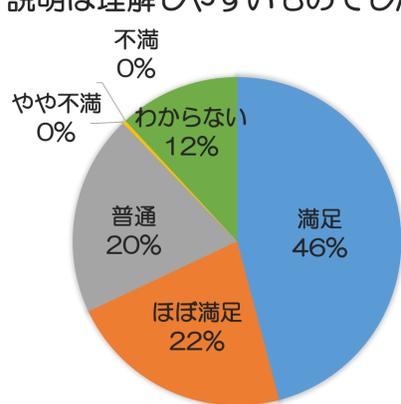
⑨ 検査技師の対応は丁寧で、説明は理解しやすいものでしたか？



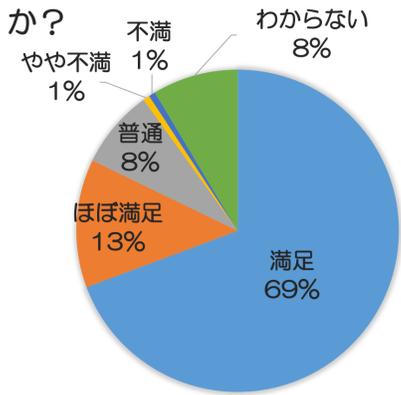
⑩ 事務職員の対応は丁寧で、説明は理解しやすいものでしたか？



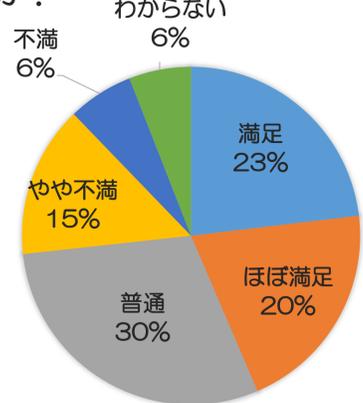
⑪ その他職員の対応は丁寧で、説明は理解しやすいものでしたか？



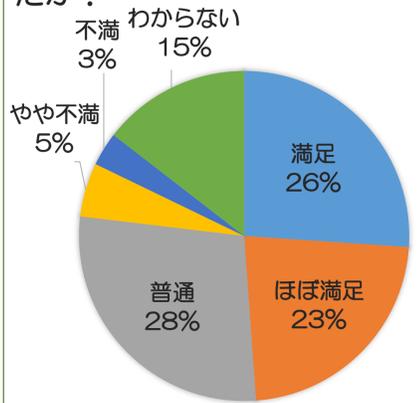
⑫ 病院職員は、あなたのフルネームと生年月日を確認しましたか？



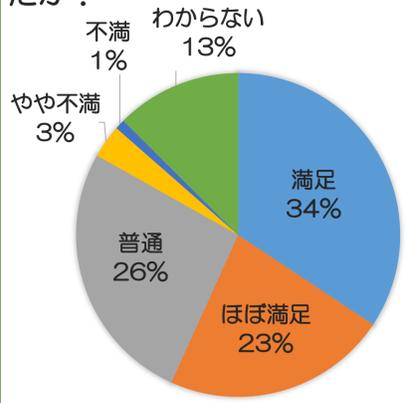
⑬ 診察の待ち時間はいかがでしたか？



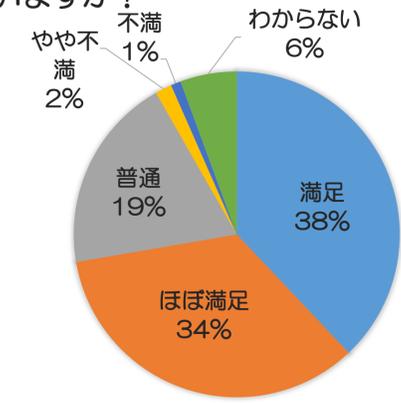
⑭ 検査の待ち時間はいかがでしたか？



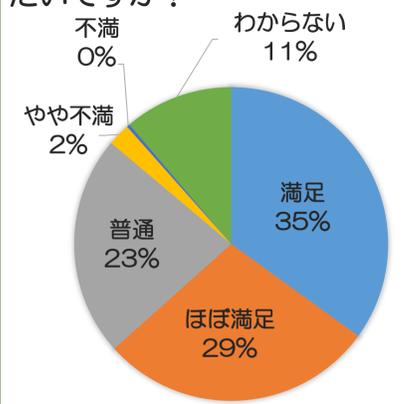
⑮ 会計の待ち時間はいかがでしたか？



⑯ 全体としてこの病院に満足していますか？



⑰ この病院を家族や知人に勧めたいですか？



ご協力誠にありがとうございました。

頂いたご意見、アンケート結果を真摯に受け止め、改善・向上に取り組んで参ります。

今後もお気づきの点、お困りの点がございましたら、ご意見・ご要望をお寄せ頂きますようお願い申し上げます。

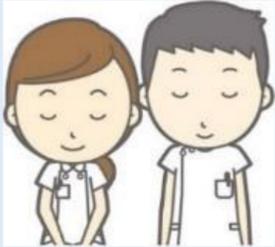
今後とも、佐野厚生総合病院をよろしくお願いいたします。



入院

# 患者様満足度調査結果のご報告

令和3年10月12日(火)～16日(土)に患者様満足度調査を実施致しました。  
ご協力頂いた患者様、ご家族の皆様にご礼申し上げます。



ここに、調査結果をご報告致します。

JA佐野厚生総合病院 患者サービス推進委員会

## 患者様からのご意見

## 対応状況・改善策

館内放送のボリュームが大きいので、病棟の方はボリュームを下げてほしい。

緊急時の大切な放送もあるため、聞き取れる範囲で適宜音量を調節させていただきます。

コロナ対策で家族に会えないのは正直きついです。おしゃべりができないのならせめて姿を見られるチャンスを与えてほしかったです。でも規則ですからね。

オンライン面会や特別面会もございますので職員にご相談ください。家族の方の不安を軽減できるように来院時に患者様の状態をお伝えするなど言葉かけを行っていきたいと思います。

すぐ下膳しに来るため食事をせかされている気分になった。

時間と状況を確認し下膳のタイミングを考えるよう、スタッフへ指導をして参ります。

看護師の言葉遣いが悪い。きちんと敬語が使えていない。

患者様に失礼がないよう、言葉使いや接遇の指導をして参ります。

部屋を間違えて入ってきたおじさんがいました。歩けるおばあちゃんが耳が悪く、私のベッドに来て、テレビを見ていたので看護師さんが連れて行きました。

この度は不安な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。ご高齢の患者様には入院生活に慣れるまで特に注意深く気を配っていきたいと思います。

職員の方のストレスが心配です。

ご心配いただきありがとうございます。今後ともよりよい医療、看護をするために職員の心身の健康管理にも配慮していきたいと思います。

看護師さんの対応が素晴らしいので入院していてもあまり苦にならなかったです。

入院中の患者様が前向きな気持ちで入院生活を送るためにも看護師の対応は重要であると考えています。今後も接遇向上に努めていきます。

## 患者様からのご意見

## 対応状況・改善策

入院患者、看護師と外部の人、家族が接触するのが不安。ドアとか窓越しの対応がいいと思います。デイルームもしきりをつけるとか。

院内の感染対策部門と相談し、適宜検討して参りたいと思います。

食事が美味しい。医師・看護師の説明が理解しやすく親切な方が多い。

今後も分かりやすい説明、接遇マナーを守っていきたいと思います。

優しい言葉で言われるとほっとします。ありがとうございます。

皆明るく元気に職を向かう姿はすてきですね。

適切な感染対策がはかられていたと思います。

感染対策は、大変素晴らしいと思いました。皆様に感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございます。

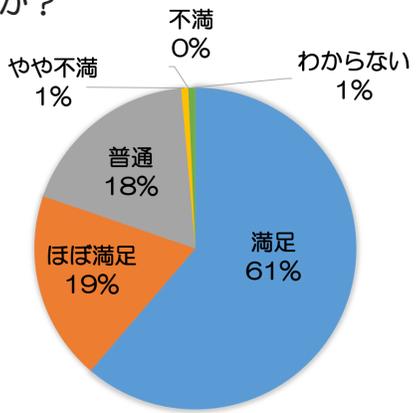
あたたかいお言葉をありがとうございます。これからも患者様に安心していただけるような医療・看護を提供して参ります。

看護師さんには大変お世話になりました。入院すると看護師さんが頼みです。元気で明るくて本当にありがとうございました。

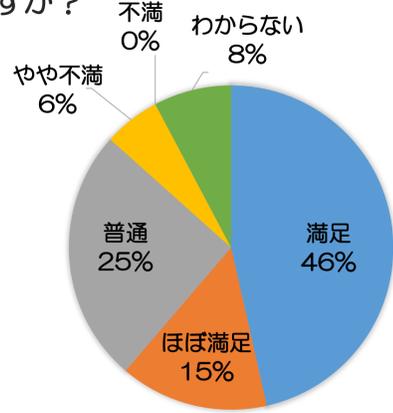
看護師さんが定期的に見に来てくれるので安心した。

大変によい治療ができました。

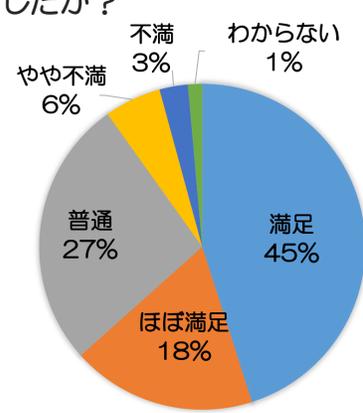
① 院内は清潔に保たれていましたか？



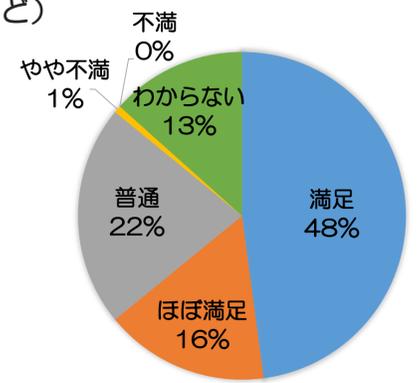
② 面会時間・消灯時間は適切ですか？



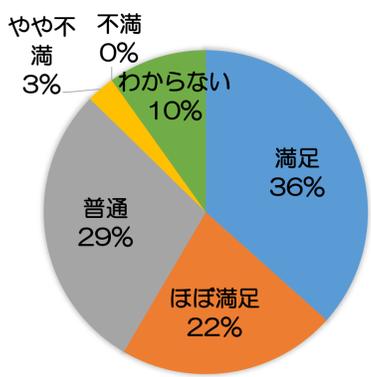
③ 夜間・病室やその周囲は静かでしたか？



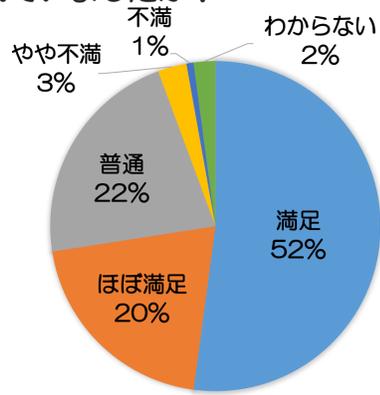
④ デイルームの環境はいかがでしたか？（清潔さ・整理整頓など）



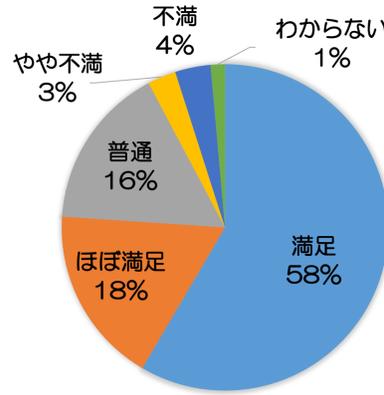
⑤ 院内の案内表示、掲示物は分かりやすいですか？



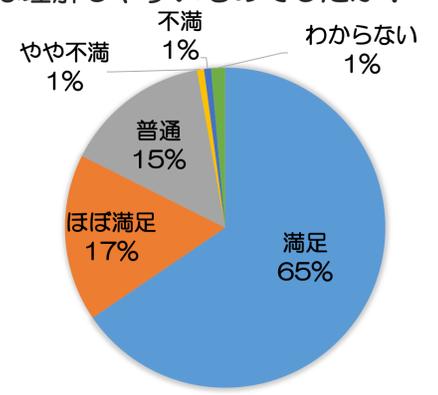
⑥ 患者様のプライバシーは守られていましたか？



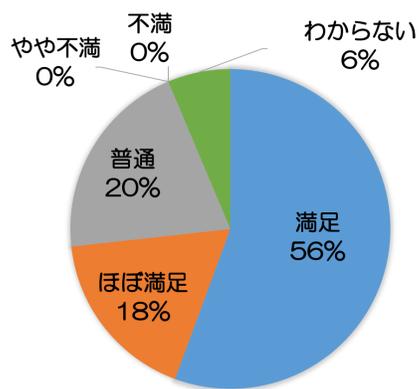
⑦ 医師の対応は丁寧で、説明は理解しやすいものでしたか？



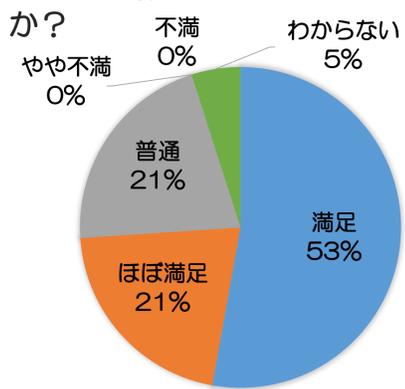
⑧ 看護師の対応は丁寧で、説明は理解しやすいものでしたか？



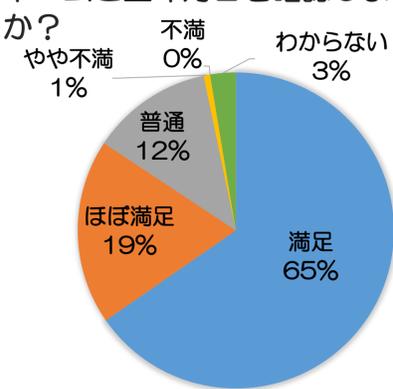
⑨ 事務職員の対応は丁寧で、説明は理解しやすいものでしたか？



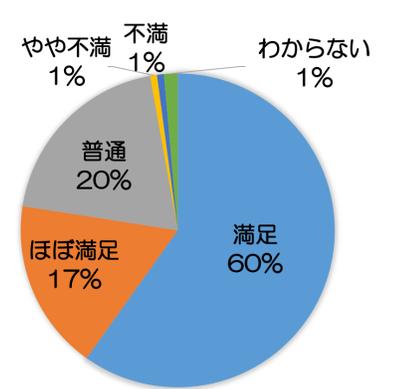
⑩ その他職員の対応は丁寧で、説明は理解しやすいものでしたか？



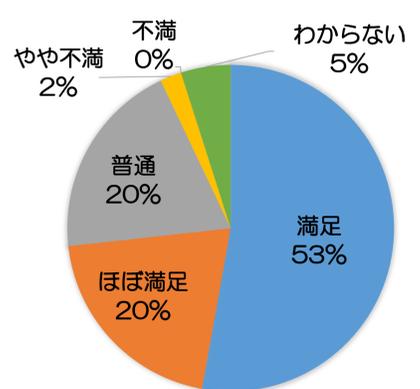
⑪ 病院職員は、あなたのフルネームと生年月日を確認しましたか？



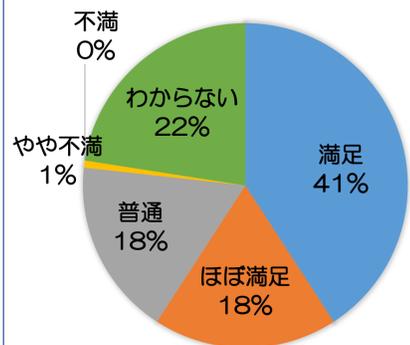
⑫ 病院職員は、痛みなどの状況に合わせて適切に対応しましたか？



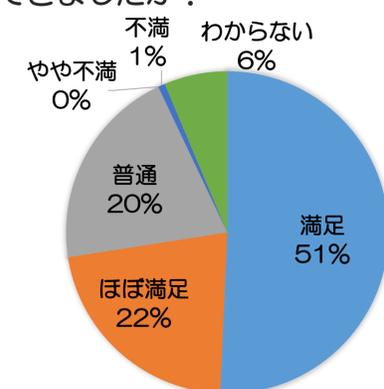
⑬ ナースコールのボタンを押した後は、迅速な対応でしたか？



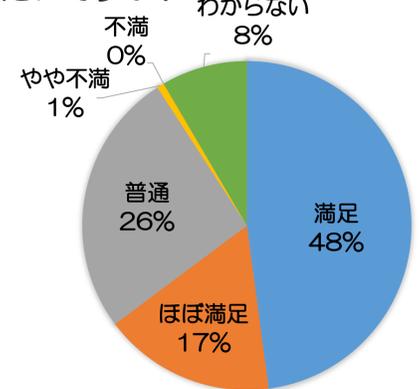
⑭ 退院後に必要な治療・看護・介護について、患者様の要望に配慮しましたか？



⑮ 今回の入院でこの病院に満足できましたか？



⑯ この病院を家族や知人に勧めたいですか？



ご協力誠にありがとうございました。

頂いたご意見、アンケート結果を真摯に受け止め、改善・向上に取り組んで参ります。

今後もお気づきの点、お困りの点がございましたら、ご意見・ご要望をお寄せ頂きますようお願い申し上げます。

今後とも、佐野厚生総合病院をよろしくお願いいたします。

